**DOKUMENTŲ VALDYMO SISTEMOS PALAIKYMO PASLAUGŲ SUTARTIS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2023 m. d. Nr. Vilnius |  |

**Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos**, juridinio asmens kodas 291349070, adresas Kalvarijų g. 153, LT-08352 Vilnius, atstovaujamas direktoriaus Vaidoto Gruodžio, veikiančio pagal Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos nuostatus, patvirtintus Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2015 m. rugsėjo 18 d. įsakymu Nr. V-1058 „Dėl Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos nuostatų patvirtinimo“, toliau vadinama UŽSAKOVU, ir

**UAB „Asseco Lietuva“**, juridinio asmens kodas 302631095, adresas V. Gerulaičio g. 10, LT-08200 Vilnius, atstovaujama generalinio direktoriaus Alberto Šermoko, veikiančio pagal įmonės įstatus,toliau vadinama VYKDYTOJU, kiekvienas atskirai vadinamas ŠALIMI, o bendrai vadinami ŠALIMIS, sudarė šią Sutartį (toliau – SUTARTIS):

1. SUTARTIES OBJEKTAS
	1. UŽSAKOVO eksploatuojamos dokumentų valdymo sistemos „Avilys“ (toliau – DVS Avilys) palaikymo paslaugos (toliau – PASLAUGOS).
2. ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI
	1. VYKDYTOJAS įsipareigoja suteikti PASLAUGAS, išvardintas šios SUTARTIES 1 priede ir atitinkančias šios SUTARTIES 2 priede išvardintus reikalavimus (kartu SUTARTIES 1 ir 2 priedai toliau – REIKALAVIMAI).
	2. VYKDYTOJAS įsipareigoja už SUTARTYJE numatytą kainą teikti PASLAUGAS laikantis galiojančių teisės aktų reikalavimų, savo rizika bei sąskaita kaip įmanoma rūpestingiau bei efektyviau, įskaitant, bet neapsiribojant, PASLAUGŲ teikimu pagal geriausius visuotinai pripažįstamus profesinius, techninius standartus ir praktiką, panaudojant visus reikiamus įgūdžius, žinias.
	3. VYKDYTOJAS privalo laikytis konfidencialumo, asmens duomenų apsaugos įsipareigojimų, neatskleisti informacijos, gautos vykdant SUTARTĮ tretiesiems asmenims, jeigu tai nėra reikalinga tinkamam SUTARTIES įvykdymui.
	4. VYKDYTOJAS privalo nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas raštu informuoti UŽSAKOVĄ apie bet kurias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti užbaigti PASLAUGŲ teikimą.
	5. VYKDYTOJAS privalo užtikrinti, kad SUTARTIES sudarymo momentu ir visą jos galiojimo laikotarpį VYKDYTOJO darbuotojai turėtų reikiamą kvalifikaciją ir patirtį, reikalingą norint teikti PASLAUGAS.
	6. VYKDYTOJAS privalo UŽSAKOVUI raštu pareikalavus grąžinti visus iš UŽSAKOVO gautus (jei buvo gauta) SUTARČIAI vykdyti reikalingus dokumentus.
	7. UŽSAKOVAS įsipareigoja teikti VYKDYTOJUI PASLAUGŲ suteikimui būtinas priemones ir informaciją.
	8. UŽSAKOVAS įsipareigoja atsiskaityti su VYKDYTOJU už tinkamai ir laiku suteiktas PASLAUGAS šioje SUTARTYJE nurodyta tvarka.
	9. ŠALYS laikosi 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES)
	Nr. 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) bei užtikrina, kad kitai ŠALIAI pateikiama informacija, kurioje yra asmens duomenys, yra surinkta ir naudojama teisėtai bei gavus duomenų subjektų sutikimus, jeigu tokie reikalingi.
	10. Detalūs reikalavimai dėl asmens duomenų tvarkymo nustatyti Duomenų tvarkymo sutartyje.
3. ATSISKAITYMO TVARKA
	1. Šiai SUTARČIAI yra taikoma fiksuotos kainos kainodara.
	2. Bendra SUTARTIES kaina vieneriems metams be pridėtinės vertės mokesčio yra 29 280 (dvidešimt devyni tūkstančiai du šimtai aštuoniasdešimt) Eur. Pridėtinės vertės mokestis sudaro 6 148,80 Eur (šeši tūkstančiai šimtas keturiasdešimt devyni Eur 80 ct) Eur. Bendra SUTARTIES vienerių metų kaina su pridėtinės vertės mokesčiu yra 35 428,80 (trisdešimt penki tūkstančiai keturi šimtai dvidešimt aštuoni eurai 80 ct) Eur.
	3. Pasikeitus pagal SUTARTĮ teikiamoms PASLAUGOMS taikomo PVM tarifui, bendra SUTARTIES objekto kaina ir VYKDYTOJUI mokėtina suma automatiškai perskaičiuojama, taikant naują PVM tarifą PASLAUGOMS, už kurias VYKDYTOJO sąskaitos išrašomos po pasikeitusio PVM tarifo įsigaliojimo dienos. Perskaičiuotos kainos užfiksuojamos pasirašant SUTARTIES priedą, kuris tampa neatskiriama SUTARTIES dalimi. Dėl kitų mokesčių pasikeitimo, rinkos kainų pasikeitimo kainos neperskaičiuojamos.
	4. PASLAUGŲ rezultatas UŽSAKOVUI perduodamas paslaugų perdavimo-priėmimo aktu (aktais, jei pagal poreikį jų reikia daugiau). Už suteiktas PASLAUGAS ne dažniau kaip kartą per ketvirtį UŽSAKOVAS sumoka pagal VYKDYTOJO pateiktas sąskaitas faktūras per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo PASLAUGŲ perdavimo-priėmimo akto pasirašymo ir sąskaitos faktūros gavimo datos. Sutrikus UŽSAKOVO finansavimui iš biudžeto, atsiskaitymo terminas gali būti pratęstas dar 30 (trisdešimt) dienų.
	5. UŽSAKOVUI vėluojant apmokėti sąskaitas faktūras daugiau kaip 60 (šešiasdešimt) dienų, VYKDYTOJAS turi teisę stabdyti SUTARTIES vykdymą iki pilno atsiskaitymo. ŠALYS susitaria, jog UŽSAKOVAS gali mokėti pasirinktinai arba visą SUTARTYJE numatytą sumą iškart, arba po atitinkamą sumą kas mėnesį.
	6. Suteikęs PASLAUGAS, ne vėliau kaip iki einamojo mėnesio 5 dienos, VYKDYTOJAS pateikia ataskaitą už praėjusių mėnesį suteiktas PASLAUGAS.
	7. VYKDYTOJAS sąskaitas faktūras privalo pateikti UŽSAKOVUI naudojantis elektronine paslauga „E. sąskaita“ (elektroninės paslaugos „E. sąskaita“ svetainė pasiekiama adresu [www.esaskaita.eu](http://www.esaskaita.eu)). E. sąskaitos pateikimo išlaidas apmoka VYKDYTOJAS. UŽSAKOVAS turi teisę neapmokėti ne per informacinę sistemą „E. sąskaita“ pateiktų sąskaitų faktūrų. Visi mokėjimai atliekami eurais, pervedant pinigus į SUTARTYJE nurodytą VYKDYTOJO sąskaitą.
	8. UŽSAKOVAS per 5 (penkias) darbo dienas nuo perdavimo-priėmimo akto pateikimo privalo pasirašyti pateiktą perdavimo-priėmimo aktą, jei PASLAUGOS suteiktos tinkamai, arba raštu pateikti pagrįstą atsisakymą priimti suteiktas PASLAUGAS. UŽSAKOVUI laiku nepateikus pagrįsto atsisakymo priimti suteiktas PASLAUGAS, yra laikoma, kad jos yra priimtos.
	9. UŽSAKOVUI pagrįstai atsisakius priimti suteiktas PASLAUGAS, per 5 (penkias) darbo dienas nuo pranešimo apie tokį atsisakymą, ŠALYS suderina ir pasirašo trūkumų pašalinimo planą-grafiką. Jeigu ŠALIMS nepavyksta suderinti tokio plano, SUTARTIS gali būti nutraukta.
4. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ
	1. Maksimali ŠALIŲ atsakomybė pagal šią SUTARTĮ yra ribojama bendra SUTARTIES
	1 priedo 1 punkte nurodytų PASLAUGŲ kaina be pridėtinės vertės mokesčio.
	2. ŠALIAI neįvykdžius savo įsipareigojimų šioje SUTARTYJE nustatytais terminais, kita ŠALIS turi teisę reikalauti sumokėti jai 0,02% dydžio delspinigius už kiekvieną pradelstą kalendorinę dieną nuo neįvykdytos SUTARTIES dalies ar neapmokėtos sumos, bet ne daugiau kaip 7% nuo neįvykdytos SUTARTIES dalies ar neapmokėtos sumos.
	3. Už SUTARTIES sąlygų nevykdymą arba netinkamą įvykdymą ŠALYS atsako pagal Lietuvos Respublikos įstatymus.
	4. ŠALYS neatsako dėl SUTARTIES įsipareigojimų nevykdymo, jei tai buvo susiję su tokiomis priežastimis ar aplinkybėmis, kurių ŠALYS negalėjo kontroliuoti, pavyzdžiui, stichinės nelaimės, teisės aktų pakeitimai, valstybės valdžios ir valdymo institucijų sprendimai, elektros energijos tiekimo sutrikimai, gaisrai.
5. GINČŲ SPRENDIMAS, SUTARTIES PAPILDYMAS IR NUTRAUKIMAS
	1. Iškilę ginčai sprendžiami geranoriškai derybų keliu. Neišsprendus ginčų derybų keliu per
	30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo raštiško pranešimo apie ginčus pateikimo, jie sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
	2. SUTARTIES pakeitimai ir papildymai galimi ŠALIŲ raštišku susitarimu. Abiejų ŠALIŲ pasirašyti tokie susitarimai tampa neatskiriama šios SUTARTIES dalimi. Taip pat SUTARTIES sąlygos SUTARTIES galiojimo laikotarpiu gali būti keičiamos Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnyje numatytais atvejais nepažeidžiant Viešųjų pirkimų įstatymo 17 straipsnyje nustatytų principų ir tikslų.
	3. Kiekviena ŠALIS gali nutraukti SUTARTĮ prieš terminą ŠALIŲ sutarimu, raštu pranešus apie tai kitai ŠALIAI prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, Lietuvos Respublikos civilinio kodekso numatyta tvarka, taip pat Viešųjų pirkimų įstatymo 90 straipsnyje nustatytais atvejais ir tvarka.
	4. Nutraukus SUTARTĮ, UŽSAKOVAS sumoka VYKDYTOJUI už faktiškai iki SUTARTIES nutraukimo suteiktas REIKALAVIMUS atitinkančias PASLAUGAS.
	5. Jei SUTARTIS nutraukiama UŽSAKOVO iniciatyva dėl VYKDYTOJO kaltės, UŽSAKOVO patirti nuostoliai ar išlaidos išieškomi išskaičiuojant juos iš VYKDYTOJUI mokėtinų sumų arba pagal VYKDYTOJO pateiktą užtikrinimą (jei toks buvo reikalaujamas).
	6. SUTARTĮ nutraukus dėl VYKDYTOJO kaltės, be jam priklausančio atlyginimo už atliktas PASLAUGAS, VYKDYTOJAS neturi teisės į kokių nors patirtų nuostolių ar žalos kompensaciją.
	7. Nutraukus SUTARTĮ ar jai pasibaigus, lieka galioti SUTARTIES nuostatos, susijusios su atsakomybe bei atsiskaitymais tarp ŠALIŲ pagal SUTARTĮ, taip pat visos kitos SUTARTIES nuostatos, kurios, kaip aiškiai nurodyta, išlieka galioti po SUTARTIES nutraukimo arba turi išlikti galioti, kad būtų visiškai įvykdyta SUTARTIS.
	8. Bet kokios nuostatos negaliojimas ar prieštaravimas Lietuvos Respublikos įstatymams ar kitiems norminiams teisės aktams SUTARTYJE neatleidžia ŠALIŲ nuo prisiimtų įsipareigojimų vykdymo. Šiuo atveju tokia nuostata turi būti pakeista atitinkančia teisės aktų reikalavimus kiek įmanoma artimesne SUTARTIES tikslui bei kitoms jos nuostatoms.
	9. SUTARTIES vykdymas gali būti stabdomas esant svarbioms priežastims. UŽSAKOVAS turi teisę raštu sustabdyti SUTARTIES vykdymą. Kiekvienas toks SUTARTIES sustabdymas negali trukti ilgiau nei 2 (du) mėnesius. SUTARTIES vykdymas atnaujinamas atskiru UŽSAKOVO rašytiniu pranešimu, pasibaigus priežastims dėl kurių atsirado SUTARTIES vykdymo sustabdymas arba automatiškai, po 2 (dviejų) mėnesių nuo stabdymo pradžios. Atnaujinus sutarties vykdymą, SUTARTIES terminas pratęsiamas SUTARTIES vykdymo sustabdymo termino laikotarpiui.
6. REIKALAVIMŲ PAKEITIMAI
	1. ŠALYS sutaria, kad REIKALAVIMAI visiškai apibrėžia VYKDYTOJO įsipareigojimus dėl PASLAUGŲ pagal šią SUTARTĮ. REIKALAVIMŲ pakeitimas ar patikslinimas gali turėti įtakos šios SUTARTIES įsipareigojimų apimtims bei kainai.
	2. Naujai atsiradę poreikiai programinės įrangos, kompiuterinės technikos, kitų produktų bei PASLAUGŲ sudėčiai ir savybėms gali būti įtraukti į SUTARTIES apimtis tik ŠALIMS patvirtinus atitinkamus REIKALAVIMŲ pakeitimus.
	3. SUTARTIES sąlygos SUTARTIES galiojimo laikotarpiu gali būti keičiamos šioje SUTARTYJE ir Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnyje numatytais atvejais, nepažeidžiant VPĮ 17 straipsnyje nustatytų principų ir tikslų.
	4. SUTARTIES sąlygų keitimu nėra laikomas SUTARTIES sąlygų koregavimas joje numatytomis aplinkybėmis, jei šios aplinkybės nustatytos aiškiai ir nedviprasmiškai. Tais atvejais, kai SUTARTIES sąlygų keitimo būtinybės nebuvo įmanoma numatyti rengiant pirkimą ir/ar SUTARTIES sudarymo metu, ŠALYS gali keisti tik neesmines SUTARTIES sąlygas. Pakeitus ar papildžius SUTARTĮ raštišku ŠALIŲ susitarimu, jis tampa neatskiriama SUTARTIES dalis.
7. GARANTIJOS
	1. VYKDYTOJO pagal šią SUTARTĮ įdiegtai (atnaujintai) DVS Avilys programinei įrangai suteikiama 12 (dvylikos) mėnesių garantija, skaičiuojant nuo SUTARTIES įsigaliojimo dienos. Garantija galioja, jeigu UŽSAKOVAS visiškai ir laiku atsiskaitė su VYKDYTOJU už suteiktas PASLAUGAS.
	2. Garantinio laikotarpio metu VYKDYTOJAS įsipareigoja nemokamai taisyti dėl jo kaltės atsiradusias programinės įrangos klaidas. Klaida yra laikoma programinės įrangos funkcionavimo neatitikimas REIKALAVIMAMS ir kitiems ŠALIŲ rašytiniams susitarimams. Siekiant išvengti abejonių, ŠALYS susitaria, kad SUTARTIES vykdymo eigoje ir naudojant programinę įrangą atsiradęs poreikis naujoms funkcijoms, ergonominiams ir kitiems patobulinimams, o taip pat sistemos darbo sutrikimai, kurie gali būti pašalinti sistemos administravimo priemonėmis, nėra laikomi klaidomis.
8. NENUGALIMOS JĖGOS (FORCE MAJEURE) APLINKYBĖS

8.1.ŠALIS nėra laikoma atsakinga už bet kokių įsipareigojimų pagal šią SUTARTĮ neįvykdymą ar dalinį neįvykdymą, jeigu SUTARTIES ŠALIS įrodo, kad sutartiniai įsipareigojimai neįvykdyti ar dalinai neįvykdyti dėl aplinkybių, kurių ji negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti SUTARTIES sudarymo metu, ir kad negalėjo užskirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui. Nenugalimos jėgos aplinkybėmis laikomos aplinkybės, nurodytos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 str. ir Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840. Nustatydamos nenugalimos jėgos aplinkybes SUTARTIES ŠALYS vadovaujasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1997 m. kovo 13 d. nutarimu Nr. 222 „Dėl nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybes liudijančių pažymų išdavimo tvarkos patvirtinimo“. Esant nenugalimos jėgos aplinkybėms, SUTARTIES ŠALYS Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka yra atleidžiamos nuo atsakomybės už SUTARTYJE numatytų sutartinių įsipareigojimų neįvykdymą, dalinį neįvykdymą arba netinkamą įvykdymą, o įsipareigojimų vykdymo terminas pratęsiamas. SUTARTIES ŠALIS, prašanti ją atleisti nuo atsakomybės, privalo pranešti kitai SUTARTIES ŠALIAI raštu apie nenugalimos jėgos aplinkybes nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo tokių aplinkybių atsiradimo ar paaiškėjimo, pateikdama įrodomus, kad ji ėmėsi visų pagrįstų atsargumo priemonių ir dėjo visas pastangas, kad sumažintų išlaidas ar neigiamas pasekmes, o taip pat pranešti galimą įsipareigojimų įvykdymo terminą. Pranešimo taip pat reikalaujama, kai išnyksta įsipareigojimų nevykdymo pagrindas. Nenugalimos jėgos atsiradimo aplinkybių atveju SUTARTIES ŠALYS aptaria SUTARTIES vykdymo sustabdymo terminus arba jos nutraukimą, kurie gali būti įforminami susitarimu, tampančiu neatskiriama sutarties dalimi.

8.2. Pagrindas atleisti SUTARTIES ŠALĮ nuo atsakomybės atsiranda nuo nenugalimos jėgos aplinkybių atsiradimo momento arba, jeigu laiku nebuvo pateiktas pranešimas, nuo pranešimo pateikimo momento. Jeigu SUTARTIES ŠALIS laiku neišsiunčia pranešimo arba neinformuoja, ji privalo kompensuoti kitai SUTARTIES ŠALIAI žalą, kurią ši patyrė dėl laiku nepateikto pranešimo arba dėl to, kad nebuvo jokio pranešimo.

1. KITOS SĄLYGOS
	1. ŠALIŲ paskirti įgalioti atstovai, atsakingi už SUTARTIES vykdymą:
		1. UŽSAKOVO atstovas:
		2. VYKDYTOJO atstovas:.
	2. ŠALYS negali perduoti savo teisių ir pareigų dėl visos ar dalies šios SUTARTIES trečioms šalims be raštiško kitos ŠALIES sutikimo.
	3. ŠALYS įsipareigoja neperduoti trečiosioms šalims su šia SUTARTIMI susijusios informacijos bei teikti viena kitai visą su šia SUTARTIMI susijusią informaciją tokia apimtimi, kokia yra būtina šiai SUTARČIAI vykdyti, jeigu tai neprieštarauja Lietuvos Respublikos įstatymams.
	4. ŠALYS įsipareigoja išlaikyti konfidencialia bet kokią informaciją, susijusią su jų institucijos ar verslo veikla ir reikalais, kurią jos gali sužinoti atsitiktinai ar vykdydamos šia SUTARTIMI prisiimtus įsipareigojimus, ir nenaudoti tokios informacijos kokiu nors kitu tikslu bei neatskleisti tokios informacijos ir neleisti, kad ji būtų atskleista jokiems tretiesiems asmenims, išskyrus kai tai yra būtina vykdant šią SUTARTĮ, taip pat Lietuvos Respublikos įstatymų numatytais atvejais ir tvarka.
	5. ŠALYS įsipareigoja per 3 (tris) darbo dienas pranešti viena kitai raštu apie rekvizitų pasikeitimą. ŠALIS, tinkamai nepranešusi apie šių duomenų pasikeitimus laiku, negali reikšti pretenzijų dėl kitos ŠALIES veiksmų, atliktų vadovaujantis SUTARTYJE pateiktais duomenimis.
	6. Sudarydamos SUTARTĮ ŠALYS patvirtina, jog jos turi visus reikiamus įgaliojimus bei leidimus tokios SUTARTIES sudarymui, o sudarant SUTARTĮ nėra pažeidžiamos jokios trečiųjų asmenų teisės ar Lietuvos Respublikos teisės aktuose įtvirtinti reikalavimai.
	7. Nė viena SUTARTIES ŠALIS neturi teisės perleisti visų arba dalies savo teisių ir pareigų pagal šią SUTARTĮ jokiai trečiajai šaliai be išankstinio raštiško kitos ŠALIES sutikimo.
	8. VYKDYTOJO pirkimui pateiktas pasiūlymas ir kiti pirkimo dokumentai yra laikomi neatskiriama SUTARTIES dalimi ir gali būti naudojami aiškinant SUTARTIES sąlygas.
2. SUTARTIES GALIOJIMAS
	1. Abiejų ŠALIŲ pasirašyta SUTARTIS įsigalioja 2023 m. gruodžio 18 d. ir galioja iki visų SUTARTYJE numatytų įsipareigojimų įvykdymo, bet ne ilgiau nei 12 (dvylika) mėnesių.
	2. SUTARTIS sudaryta lietuvių kalba vienu egzemplioriumi ir pasirašoma ŠALIŲ kvalifikuotais elektroniniais parašais.
	3. Visi SUTARTIES priedai ir papildymai yra neatskiriama jos dalis.
3. SUTARTIES PRIEDAI
	1. 1 priedas. Teikiamos paslaugos.
	2. 2 priedas. Dokumentų valdymo sistemos ,,Avilys“ palaikymo paslaugų techninė specifikacija.

**12. KITI PRIDEDAMI DOKUMENTAI**

12.1. Pasiūlymas.

13. ŠALIŲ ADRESAI IR REKVIZITAI

| **UŽSAKOVAS**Nacionalinis visuomenės sveikatos centrasprie Sveikatos apsaugos ministerijosKalvarijų g. 153, 08221 VilniusTel.: (8 5)212 4098Įmonės kodas 291349070Ne PVM mokėtojasA. s. LT444010042400070105Bankas Luminor Bank ASBanko kodas 40100DirektoriusVaidotas Gruodys\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(parašas) | **VYKDYTOJAS**UAB „Asseco Lietuva“ V. Gerulaičio g. 10 08200 VilniusĮmonės kodas 302631095PVM kodas LT100006181715A. s. LT647044060007705693AB SEB bankasGeneralinis direktorius Albertas Šermokas\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(parašas) |
| --- | --- |

1 priedas

**TEIKIAMOS PASLAUGOS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Eilės Nr.** | **Paslaugų pavadinimas** | **Mėn.** | **Kiekis** | **Vieneto kaina Eur su PVM** | **Suma, Eur su PVM** |
| 1. | DVS AVILYS priežiūra ir versijos naujumo garantijos paslauga | Vnt. | 12 | 2 952,40 | 35 428,80 |

| **UŽSAKOVAS**DirektoriusVaidotas Gruodys | **VYKDYTOJAS**Generalinis direktorius Albertas Šermokas |
| --- | --- |

2 priedas

**DOKUMENTŲ VALDYMO SISTEMOS ,,AVILYS“**

**PALAIKYMO PASLAUGŲ TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Bendra informacija:
	1. Perkančiosios organizacijos naudojamas Dokumentų ir procesų valdymo sistemos „Avilys“ (toliau - DVS AVILYS) funkcionalumas:
		1. Dokumentų modulis – darbui su dokumentų projektais ir registruotais dokumentais;
		2. Užduočių (mano darbai) modulis – darbui su užduotimis (pavedimais) ir jų kontrolei;
		3. Sutarčių modulis – sutarčių valdymui;
		4. Resursų modulis – resursų valdymui;
		5. Informacijos paieškos ir peržiūros modulis – informacijos paieškai ir peržiūrai;
		6. Ataskaitų modulis – ataskaitoms formuoti;
		7. Administravimo modulis – DVS AVILYS administravimui;
		8. Teisės aktų modulis – teisės aktų terminų kontrolei;
		9. Elektroninių paslaugų modulis – integracijai su Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platforma (toliau – VIISP);
		10. Dokumentų valdymo priežiūros (Archyvai) modulis – dokumentų apskaitos / archyvavimo tvarkymui ir integracijai su Elektroninio archyvo informacine sistema;
		11. Pavadavimų modulis – automatinis pavaduojamojo darbuotojo užduočių ir darbų perdavimui pavaduojančiam darbuotojui;
		12. DVS integracinės sąsajos modulis – integracijai su kitomis informacinėmis sistemomis.
	2. DVS AVILYS diegėjas – UAB „Asseco Lietuva“.
	3. Šiuo metu naudojama DVS AVILYS versija yra 3.5.68.
	4. DVS AVILYS yra įdiegta trečiosios šalies administruojamoje techninėje-programinėje infrastruktūroje.

**II. PIRKIMO OBJEKTAS**

1. Pirkimo objekto apimtis:
	1. Pirkimo objektas – 12 (dvylika) mėnesių DVS AVILYS palaikymo paslaugos.
	2. Palaikymo paslaugą sudaro - DVS AVILYS priežiūra ir versijos naujumo garantijos paslauga.

**III. DVS AVILYS PRIEŽIŪRA IR VERSIJOS NAUJUMO GARANTIJA**

1. Paslaugos teikėjas per visą sutarties laikotarpį turi užtikrinti DVS AVILYS naujų versijų įdiegimą.
2. Kiekvienam DVS AVILYS versijos atnaujinimui turi būti suteikiama 12 (dvylika) mėnesių garantija kuri apima:
	1. Garantinės priežiūros paslaugas, kurių apimtis turi sudaryti iki 260 (du šimtai šešiasdešimt) val. per garantijos galiojimo laikotarpį ir kurios susideda iš:
		1. DVS AVILYS techninio administratoriaus bei Perkančiosios organizacijos paskirtų darbuotojų konsultavimo, siekiant užtikrinti nepertraukiamą DVS AVILYS veikimą. Konsultacijos turi būti teikiamos telefonu, el. paštu, darbo vietoje arba per elektroninę Tiekėjo kreipinių valdymo sistemą internetu;
		2. Pagalbos DVS AVILYS techniniam administratoriui, sprendžiant iškilusias problemines situacijas. Konsultacijos turi būti teikiamos telefonu, el. paštu, darbo vietoje arba per elektroninę Tiekėjo kreipinių valdymo sistemą internetu, o taip pat bus sudaryta galimybė paslaugos teikėjo įgaliotiems asmenis nuotoliniu būdu prisijungti prie DVS AVILYS tarnybinių stočių.
	2. Periodinę nuolatinę DVS AVILYS priežiūrą prisijungus nuotoliniu būdu:
		1. DVS AVILYS sisteminio registratoriaus elektroninio parašo sertifikatų galiojimo patikrinimą ir atnaujinimą;
		2. elektroninio parašo sertifikatų, DVS AVILYS naudojamų elektroniniam parašui tikrinti, galiojimo patikrinimą ir atnaujinimą;
		3. vietos duomenims saugoti DVS AVILYS duomenų bazėje patikrinimą ir Perkančiosios organizacijos informavimą, jei vietos liko mažiau kaip 10 (dešimt) proc.;
		4. periodinę atsarginių duomenų bazės kopijų darymo mechanizmo patikrą;
		5. techninių resursų (pvz., procesoriaus, atminties, diskinės erdvės, tinklo pralaidumo) panaudojimo ir poreikio analizę (pagal poreikį);
		6. stebėjimo įrankių diegimą (suderinus su Perkančiąja organizacija) ir informacijos analizę;
		7. integracijų patikrinimą ir operatyvų sutrikimų šalinimą (VIISP, e-pristatymas).
	3. Naujų DVS AVILYS versijų, įsigytos DVS AVILYS licencijos apimtyje pateikimą, diegimą, konfigūravimą garantijos galiojimo laikotarpiu.
	4. DVS AVILYS programinio kodo pataisymų pateikimą, diegimą garantijos galiojimo laikotarpiu.
	5. Iki 1000 mobilaus parašo kreipinių per mėnesį garantijos galiojimo laikotarpiu.

**IV.** **PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA**

1. Visi (tiek Tiekėjo nustatyti, tiek Perkančiosios organizacijos pastebėti) DVS AVILYS veikimo sutrikimai turi būti registruojami Tiekėjo elektroninių kreipinių registravimo sistemoje (el. paštu) (toliau – Pagalbos sistema).
2. Paslaugos turi būti teikiamos darbo dienomis darbo laiku, t. y. pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais ir ketvirtadieniais nuo aštuntos (8.00 val.) iki septynioliktos valandos (17.00 val.) ir penktadieniais nuo aštuntos (8.00 val.) iki penkioliktos valandos keturiasdešimt penkių minučių (15.45 val.). Darbo dienos trukmė prieš šventines dienas – viena valanda trumpiau.
3. Konsultacijos turi būti teikiamos telefonu, el. paštu, internetu ar darbo vietoje. Kitos Paslaugos teikiamos interneto ryšio priemonėmis (tuo tikslu Perkančioji organizacija sudaro galimybę Tiekėjo įgaliotiems asmenims nuotoliniu būdu prisijungti prie DVS AVILYS tarnybinių stočių) arba Perkančiosios organizacijos darbo vietoje.
4. DVS AVILYS veikimo sutrikimų prioritetai ir reakcijos laikas – laikas, per kurį Tiekėjas įsipareigoja sureaguoti į registruotą DVS AVILYS veikimo sutrikimą ir jį pašalinti per įmanomai trumpą laiką, bet ne ilgiau nei numatyta Techninės specifikacijos atitinkamuose punktuose. Visi sutrikimai yra skirstomi į trijų prioritetų sutrikimus, atsižvelgiant į jų poveikį Perkančiosios organizacijos galimybėms sėkmingai vykdyti kasdienę veiklą.
5. I lygio sutrikimai atitinka bent vieną iš šių kriterijų:
	1. DVS Avilys nustojo funkcionuoti ir Perkančioji organizacija negali tęsti darbo.
6. II lygio sutrikimai atitinka bent vieną iš šių kriterijų:
	1. dideli DVS AVILYS funkcionavimo sutrikimai – dokumentų projektų rengimas, derinimas, vizavimas, tvirtinimas, pasirašymas, užduočių skyrimas ir vykdymo kontrolė, dokumentų priskyrimas byloms;
	2. dokumentų ataskaitų, dokumentų archyvavimo funkcionalumo sutrikimai;
	3. dėl kurių neįmanomas sklandus DVS AVILYS darbas visiems naudotojams, naudotojai turi galimybę dirbti, tačiau ne visu pajėgumu.
7. III lygio sutrikimai atitinka bent vieną iš šių kriterijų:
	1. sutrikimas sukelia nepatogumus naudotis DVS AVILYS, bet neįtakoja esminių veiklai funkcijų (lėtas DVS AVILYS veikimas ir kt.);
	2. sutrikimas nekelia grėsmės duomenims ir DVS AVILYS funkcionavimui, problemos sprendimas yra būtinas, bet ne kritinis.
8. Teikdamas priežiūros paslaugas, kai paslaugos susijusios su sutrikimų sprendimu, Teikėjas privalo reaguoti bei spręsti sutrikimus pagal šiuos reakcijos ir išsprendimo laikus:

|  |  |
| --- | --- |
| **Sutrikimo prioritetas** | **Reakcijos laikas** |
| I lygio | ne ilgiau kaip 2 darbo valandos |
| II lygio | ne ilgiau kaip 4 darbo valandos |
| III lygio | ne ilgiau kaip 8 darbo valandos |

1. Nustačius problemą, sutrikimo šalinimo laikas derinamas su Perkančiąja organizacija.
2. Jei Tiekėjas dėl objektyvių priežasčių ir / ar nuo Tiekėjo nepriklausančių priežasčių negali pašalinti sutrikimo per suderintą klaidos išsprendimo laiką, jis turi nedelsiant informuoti Perkančiąją organizaciją raštu (el. paštu) apie tokias aplinkybes ir priežastis. Perkančiajai organizacijai įvertinus nurodytų aplinkybių ir priežasčių pagrįstumą, Perkančioji organizacija ir Tiekėjas abipusiu susitarimu gali nustatyti kitokį sutrikimų pašalinimo laiką.
3. Reakcijos laikas – laikas per kurį Tiekėjas nuo Perkančiosios organizacijos problemos registravimo momento Pagalbos sistemoje patvirtina problemos egzistavimą ir pateikia sprendimo paieškos būdą.
4. Išsprendimo laikas – laikas po problemos sprendimo būdo pateikimo per kurį Tiekėjas išsprendžia problemą. Į šį laiką nėra įskaičiuojamas Perkančiosios organizacijos problemos išsprendimo tikrinimo ir patvirtinimo laikas.
5. Problema išspręsta tada, kai Perkančioji organizacija patvirtina problemos išsprendimą Pagalbos sistemoje arba kitu suderintu būdu.
6. DVS AVILYS programinio kodo pataisymai ir naujos versijos turi būti diegiamos tik iš anksto su Perkančiosios organizacijos atstovais suderintu laiku ir tik esant Perkančiosios organizacijos atstovų patvirtinimui.
7. DVS AVILYS programinio kodo pataisymai ir naujos versijos turi būti diegiamos DVS AVILYS testavimo aplinkoje, kur Perkančiosios organizacijos atstovas (-ai) patikrina atnaujintos DVS AVILYS veikimą. Esant neatitikimams, jie turi būti registruojami el. paštu arba Tiekėjo kreipinių valdymo sistemoje.
8. Tiekėjas turi užtikrinti, kad atnaujinus DVS versiją, išliktų ir anksčiau įsigytas DVS AVILYS funkcionalumas, jei tai neprieštarauja naujiems atnaujintos versijos funkcionalumams ir keitimas yra suderintas su Perkančiosios organizacijos atstovais.
9. Tiekėjas turi dokumentuoti DVS AVILYS pokyčius bei Perkančiajai organizacijai perduoti atnaujintą dokumentaciją (naudotojo vadovą).
10. Užsakomųjų priežiūros ir vystymo paslaugų užsakymas ir teikimo tvarka:
	1. Perkančiosios organizacijos pageidavimai teikti paslaugas įforminami siunčiant pranešimą el. paštu arba per elektroninę Teikėjo kreipinių valdymo sistemą. Prie užduoties Perkančioji organizacija prideda dokumentus, reikalingus užduočiai įvykdyti (teisės aktai, nurodant jų aktualias redakcijas, oficialų paskelbimo šaltinį, ataskaitų formos ir kiti dokumentai, kuriuose aiškiai suformuluotos užsakomųjų paslaugų teikimo sąlygos ir apimtys).
	2. Tiekėjas, gavęs Perkančiosios organizacijos užduotį, el. paštu arba per elektroninę Teikėjo kreipinių valdymo sistemą atsako Perkančiajai organizacijai nurodydamas ar užduotį galima realizuoti, ir jei galima kokie būtų užduoties atlikimo terminai ir laiko sąnaudos.
	3. Perkančioji organizacija, sutikdama su atsakyme nurodyta paslaugų suteikimo data ir darbo laiko sąnaudomis, suderina su Tiekėju paslaugų suteikimo sąlygas ir pasirašo Šalių susitarimą (laisva forma). Prie susitarimo pridedamas detalus paslaugų teikimo grafikas (nebent Šalys susitaria, jog jis nereikalingas), kurio privalo laikytis Tiekėjas, teikdamas paslaugas, ir Perkančioji organizacija, suteikdamas būtiną informaciją tinkamai vykdyti užsakymą. Suteiktų paslaugų perdavimo - priėmimo akte nurodytos darbo laiko sąnaudos negali viršyti susitarime nurodytų darbo laiko sąnaudų, išskyrus tuos atvejus, kai eigoje reikalavimai keičiami ar papildomi. Į darbo laiko sąnaudas neįskaitomas laikas reikalingas Tiekėjui išsiaiškinti ankstesnius sprendimus.
	4. Tiekėjas el. paštu arba per elektroninę Tiekėjo kreipinių valdymo sistemą privalo derinti su Perkančiąja organizacija visus paslaugų teikimo metu priimamus projektinius sprendimus.
	5. Suteikęs paslaugas, Tiekėjas apie tai el. paštu arba per elektroninę Tiekėjo kreipinių valdymo sistemą praneša Perkančiajai organizacijai ir pateikia naują programinės įrangos versiją bei atitinkamą dokumentaciją, susijusią su teikiamomis paslaugomis elektronine forma.
	6. Perkančioji organizacija, gavusi el. paštu arba per elektroninę Tiekėjo kreipinių valdymo sistemą pranešimą apie suteiktas paslaugas, per 5 (penkias) darbo dienas įvertina suteiktas paslaugas, jų atitiktį užduotyje nurodytoms sąlygoms ir pateiktų dokumentų komplektiškumą. Nustačius netinkamą paslaugų suteikimą ar suteiktų paslaugų kokybės neatitikimą reikalavimams, Perkančioji organizacija el. paštu arba per elektroninę Tiekėjo kreipinių valdymo sistemą pateikia pastabas Tiekėjui.
	7. Tiekėjas informuoja Perkančiąją organizaciją apie pakartotino teikimo datą. Sąnaudos, reikalingos Tiekėjui ištaisyti pateiktos programinės įrangos, ar dokumentacijos trūkumus pagal Perkančiosios organizacijos pateiktas pastabas nėra papildomai apmokamos, išskyrus atvejus, kai tikslinami (keičiami arba pildomi) suderinti reikalavimai. Esant objektyvioms priežastims, Šalys suderina trūkumų šalinimo grafiką.
	8. Atlikęs pakeitimus pagal visas Perkančiosios organizacijos pateiktas ir suderintas pastabas, Tiekėjas, el. paštu arba per elektroninę Tiekėjo kreipinių valdymo sistemą suderinęs su Perkančiąja organizacija, atnaujina DVS AVILYS programinę įrangą produkcinėje aplinkoje užtikrindamas visos DVS AVILYS korektišką veikimą.
	9. Perkančioji organizacija per 3 (tris) darbo dienas patikrina atnaujintos DVS AVILYS produkcinės aplinkos veikimą ir apie rezultatus el. paštu arba per elektroninę Tiekėjo kreipinių valdymo sistemą praneša Tiekėjui. Jeigu Perkančioji organizacija neturi papildomų pastabų, Tiekėjas pateikia Perkančiajai organizacijai suteiktų paslaugų perdavimo - priėmimo aktą, kurį Perkančioji organizacija pasirašo. Suteiktų paslaugų perdavimo - priėmimo akte Tiekėjas nurodo faktines darbo laiko sąnaudas.
	10. Jei Šalis dėl objektyvių priežasčių ir / ar nuo Šalies nepriklausančių priežasčių negali įvykdyti savo įsipareigojimų nustatytais terminais, ji turi nedelsiant informuoti kitą Šalį raštu (el. paštu) apie tokias aplinkybes ir priežastis. Šalys abipusiu susitarimu gali nustatyti kitokį įsipareigojimų įvykdymo laiką.

**V. ATLIKTŲ DARBŲ ATASKAITOS**

1. Suvestinių atliktų darbų ataskaitų teikimo tvarka:
	1. Tiekėjas kas mėnesį privalės parengti ir pateikti Perkančiajai organizacijai suvestinę atliktų darbų ataskaitą, nurodyti mėnesio laikotarpiu suteiktas priežiūros paslaugas.
	2. Suvestinėje atliktų darbų ataskaitoje turi būti nurodyta:
		1. Tikslios suteiktos priežiūros paslaugos, jų pavadinimas, data ir laikas, sugaištas laikas;
		2. Jei ataskaitiniu laikotarpiu vyko versijos atnaujinimas, suvestiniame darbų akte turi būti pažymėtas naujos versijos įdiegimo faktas ir atnaujinti dokumentai.

| **UŽSAKOVAS**DirektoriusVaidotas Gruodys(parašas) | **VYKDYTOJAS**Generalinis direktorius Albertas Šermokas(parašas) |
| --- | --- |